NEUF

RÉFÉRENTIEL **NF MAISON INDIVIDUELLE**

Référentiel technique





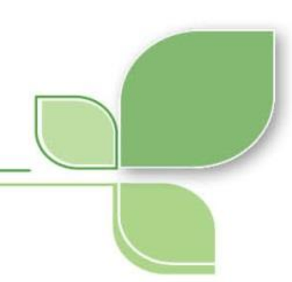
N° d'identification : NF 294
N° de révision : 06
Date de mise en application : 7 juin 2013



Sommaire



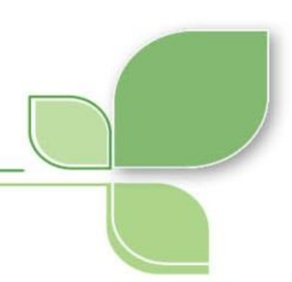




Historique des modifications

Les versions antérieures du document sont remplacées par la version en vigueur. L'ensemble des modifications apparaissent avec un trait dans la marge.

N°de révision	Date Mise en application	Principales modifications effectuées
0	16/12/1999	Création du règlement de certification
5	03/01/2011	Prise en compte des évolutions approuvées de 2008 à 2010, de l'évolution du Code de la Consommation. Evolution de l'exigence relative à la conformité du contrat à la loi de 1990 et de certaines cibles de la démarche HQE, notamment la cible 4. Diverses modifications de rédaction.
6	07/06/2013	Partie 2 : intégration de l'exigence de désigner un correspondant NF. Annexe 1 : mise à jour de la liste des travaux réservés Annexe 2 : confort acoustique et ventilation : mise à jour des réglementations.



PARTIE 1 GÉNÉRALITÉS

1.1. Objectif et domaine d'application

Le présent Référentiel technique, défini au chapitre 2.3 des Règles de certification de la marque NF Maison Individuelle, décrit les exigences spécifiques suivantes en matière de :

- organisation du Constructeur ;
- qualité des services ;
- qualité technique des maisons.

Le respect des exigences du Référentiel technique s'impose à tout Titulaire de la marque NF Maison Individuelle, conformément aux Règles générales et aux Règles de certification de la marque.

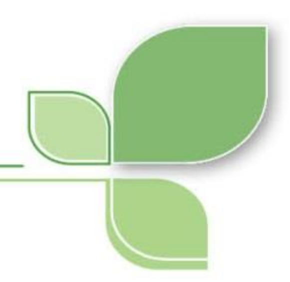
1.2. Références normatives et réglementaires

Le Référentiel technique comporte certains éléments de conformité à la réglementation technique en vigueur mais il ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire ou normatif en vigueur que le Constructeur doit par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer.

1.3. Présentation et mode d'emploi

Le Référentiel technique se décompose, pour chacun des critères énoncés, en deux colonnes qui présentent :

- les exigences ;
- les commentaires (remarques et documents associés qui doivent être conservés comme enregistrements).



PARTIE 2 ORGANISATION DU CONSTRUCTEUR

Le Constructeur met en œuvre un système de management pour son activité de construction de maison individuelle.

Les exigences à satisfaire par le Constructeur concernant ce système de management sont de deux ordres :

- management général : dispositions applicables à l'organisation du Constructeur ;
- management des processus opérationnels : dispositions applicables à toutes les opérations de construction de maisons individuelles.

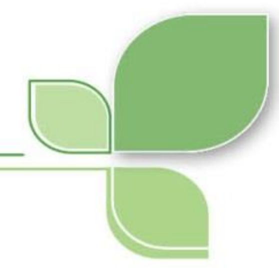
2.1 Management général

2.1.1 Responsabilité et autorité

Exigences	Commentaires
La responsabilité, l'autorité et les relations entre les personnes qui dirigent, exécutent et vérifient les tâches qui ont une incidence sur la réalisation d'un contrat de construction doivent être définies par écrit. Cela se traduit notamment par l'élaboration et la tenue à jour de : • un organigramme général de l'organisme • un organigramme des relations fonctionnelles Le Constructeur définit, et communique à l'ensemble de son personnel, sa politique Qualité et les objectifs associés. <u>Le constructeur définit un interlocuteur privilégié au sein de son entreprise concernant la certification NF Maison Individuelle.</u> Il revoit régulièrement ces éléments en fonction de l'évolution de sa stratégie, de son organisation et de l'atteinte de ses objectifs.	Organigrammes Politique Qualité Liste des objectifs

2.1.2 Maîtrise des activités opérationnelles

Exigences	Commentaires
Le Constructeur doit établir et tenir à jour des procédures écrites ayant pour objectif de maîtriser les différentes étapes de la réalisation d'un contrat de construction en respectant les exigences du Référentiel de la certification NF Maison Individuelle. Les procédures doivent décrire pour toutes les exigences du présent Référentiel : 1) ce qui doit être fait, 2) qui doit le faire, en termes de fonction, 3) quand, où et comment cela doit être fait, 4) quel matériel, équipement ou document doit être utilisé, 5) comment cela doit être maîtrisé et enregistré. Dans l'hypothèse où la réalisation d'un contrat de construction ne peut pas suivre l'ensemble des points évoqués au Référentiel technique (point non applicable ou sans objet), le Constructeur doit établir une note justificative.	Procédure écrite



2.1.3 Maîtrise des documents et des données

Exigences	Commentaires
Le Constructeur doit établir et tenir à jour des procédures écrites pour maîtriser tous les documents et données relatifs à la réalisation d'un contrat de construction en conformité avec le présent Référentiel de certification. Notamment, les données et documents attachés à la réalisation d'un contrat de construction doivent être organisés selon un plan de classement de telle sorte que : • la mise en place et la tenue à jour d'une liste de références empêchent l'utilisation de données ou documents périmés ou non valables ; • les données issues de la commande ainsi que toutes les évolutions de celles-ci puissent être maîtrisées pour assurer de manière permanente la conformité aux exigences spécifiées ainsi que leur traçabilité ; • tout document qui le nécessite soit archivé pendant une durée déterminée. Ceci concerne notamment les documents qui figurent en colonne 2 du présent document, notamment : • le contrat de construction de maison, ses annexes et ses éventuels avenants visés par le Maître d'ouvrage et le Constructeur ; • en cas de travaux réservés non compatibles avec le Référentiel de certification, le formulaire de décharge visé par le Maître d'ouvrage, confirmant qu'il a bien connaissance de l'exclusion de sa maison du champ d'application de la marque NF Maison Individuelle ; • les engagements visés par le Constructeur ; • le Rapport de reconnaissance du terrain visé par le Maître d'ouvrage et le Constructeur ; • la trace écrite du contrôle de la conception et des éventuelles actions correctives visées par le Constructeur ; • les commandes de matériaux et équipements visées par le Constructeur ; • les preuves de la conformité des produits et matériaux (certificats, avis techniques, attestations de conformité) ; • les plans du projet visés par le Maître d'ouvrage et le Constructeur ; • le récépissé de demande de permis de construire et le permis de construire ; • l'attestation nominative de la garantie de livraison délivrée par le garant ; • l'attestation de souscription de l'assurance dommages ouvrage ; • le cas échéant, la preuve de l'acquisition du terrain et de l'obtention des prêts bancaires par le Maître d'ouvrage ;	Liste des documents de référence récapitulée ci-après



• le cas échéant, les qualifications ou les certifications des sous-traitants ; • les assurances de responsabilité civile et décennale des sous-traitants ; • les contrats de sous-traitance et leurs éventuels avenants, visés par les sous-traitants et le Constructeur ; • les plans d'exécution visés par le Constructeur ; • la trace écrite du contrôle de la réalisation et des éventuelles actions correctives visés par le Constructeur ; • les appels de fond auprès du Maître d'ouvrage ; • les règlements des sous-traitants ; • les procès-verbaux de visite préalable et de réception visés par le Maître d'ouvrage et le Constructeur ; • copie de l'attestation de conformité de la maison à la marque NF Maison Individuelle signée et délivrée par le Constructeur ; • copie du certificat de conformité de l'ouvrage au permis de construire délivré ; • les éventuelles demandes d'intervention auprès du service après-vente et les preuves d'intervention dans les délais fixés ; • les éventuelles réclamations des Maîtres d'ouvrage et les preuves du traitement mis en œuvre par le Constructeur. Par ailleurs, le Constructeur doit avoir à disposition une documentation tenue à jour, relative aux lois, règlements et documents normatifs en vigueur.	Liste des documents de référence récapitulée ci-après

2.1.4. Traitement des réclamations

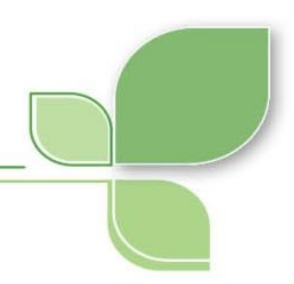
Exigences	Commentaires
Le Constructeur doit consigner, sur un registre, les réclamations des Maîtres d'ouvrage, les dispositions qu'il a prises pour les traiter, et leur bon aboutissement.	Registre des réclamations

2.1.5. Enquête de satisfaction clients

Exigences	Commentaires
Le Constructeur réalise ou fait réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses Maîtres d'ouvrage. Il réalise régulièrement une synthèse de ses enquêtes et en exploite les résultats.	Enquête de satisfaction Synthèse des retours de l'enquête

2.1.6 Amélioration continue

Exigences	Commentaires
Le Constructeur utilise les rapports des missions d'audit et de vérifications, la synthèse des enquêtes de satisfaction qu'il réalise, l'analyse des réclamations clients qu'il reçoit et toutes autres sources d'information pour définir des actions correctives et préventives. Il enregistre et suit ces actions.	Liste des actions correctives et préventives



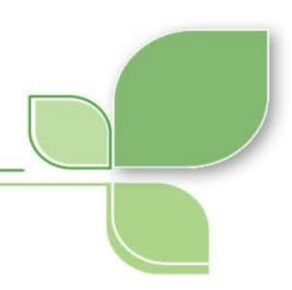
2.2 Management des processus opérationnels

2.2.1 Publicité

Exigences	Commentaires
Le Constructeur, dès qu'il devient Titulaire du droit d'usage de la marque NF Maison Individuelle : • fait systématiquement état de sa qualité de Titulaire du droit d'usage de la marque NF Maison Individuelle dans sa communication et dans ses propositions commerciales portant sur son activité de construction de maisons individuelles relevant du contrat de construction – 19 décembre 1990 - (publicité, documents commerciaux et promotionnels, plaquettes, etc.). Il s'interdit expressément toute référence à la marque NF Maison Individuelle dans le cadre de ses autres activités ; • fait une publicité précise portant notamment sur les garanties proposées, la qualification des intervenants, sa qualité de Titulaire du droit d'usage de la marque NF Maison Individuelle • s'engage à respecter les recommandations de l'A.R.P.P. (Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité) relatives à l'immobilier-construction de maisons individuelles et son lexique.	Le logo NF Maison Individuelle, complété du numéro de certificat, est associé à la communication du Titulaire.

2.2.2 Réglementation technique

Exigences	Commentaires
Le Constructeur s'engage à respecter le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ainsi que la réglementation technique en vigueur, en particulier : stabilité et protection parasismique, solidité, sécurité en cas d'incendie, hygiène et santé (ventilation), sécurité d'utilisation (électricité, gaz, garde-corps, température de puisage, portes automatiques de garage, etc.), protection contre le bruit, économies d'énergie (confort thermique d'hiver et d'été). Une liste indicative des exigences réglementaires applicables à la construction de maisons individuelles est mise à disposition à titre purement indicatif par CÉQUAMI ; le constructeur s'engageant par ailleurs à respecter toute la réglementation technique en vigueur (Cf. 1.1.1. des Règles de certification).	Principaux textes de la réglementation technique

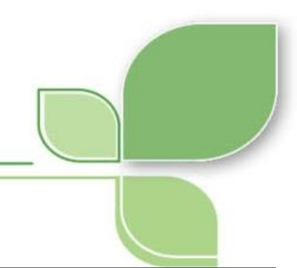


2.2.3 Prestataires extérieurs

Exigences	Commentaires
Si le Constructeur a recours à des prestataires extérieurs (architecte, BET,...), il s'engage à : • les sélectionner selon des critères préétablis tenant compte de leur qualification, de leurs références et de leur aptitude à respecter les dispositions découlant du Référentiel de la certification NF Maison Individuelle ; • exiger que leurs activités soient garanties par une assurance de responsabilité civile et décennale ; • établir avec eux, avant tout commencement de mission, des contrats de prestation en bonne et due forme ; • les informer, par écrit, de toute modification du projet initial affectant leur contrat. Par ailleurs, il s'engage à : • faire une évaluation périodique des missions confiées aux prestataires extérieurs ; • tenir une copie des contrats à la disposition du garant assurant la garantie de la livraison.	Liste des critères de choix d'un prestataire extérieur Contrat de prestation Fiche d'évaluation des prestataires

2.2.4 Contrôle de la conception

Exigences	Commentaires
Le Constructeur contrôle la conformité de la conception suivant les dispositions des paragraphes précédents. Il garde une trace écrite de ces contrôles et du résultat, il engage s'il y a lieu une action corrective et en vérifie la bonne prise en compte.	Cahier d'auto-contrôle de conception

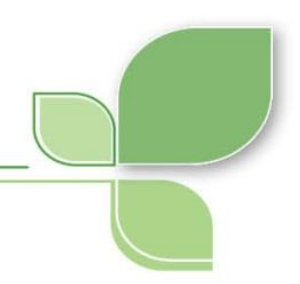


2.2.5 Maîtrise des achats

Exigences	Commentaires
Le Constructeur : • utilise, dans les domaines où ils existent, et dans des conditions permettant une mise en concurrence objective, des matériaux, produits, procédés ou équipements soit certifiés soit bénéficiant d'un Avis Technique soit d'un Agrément Technique Européen (ATE) et d'un Document Technique d'Application (DTA) ou d'un Pass innovation. ; • se réfère à cette fin à toute nomenclature de famille de matériaux, produits, procédés ou équipements certifiés établie au vu des connaissances techniques du marché, par exemple auprès des organismes certificateurs ou d'AFOCERT ; • la commande doit décrire précisément le produit acheté et préciser, lorsque c'est applicable, que le fournisseur doit apporter la preuve que son produit bénéficie bien d'une certification, d'un avis technique d'un Agrément Technique Européen (ATE) et d'un Document Technique d'Application (DTA) ou d'un Pass innovation ; • si, dans les conditions autorisées par les engagements, ceux-ci ne sont pas certifiés, le Constructeur doit exiger que le fournisseur lui adresse une attestation de conformité aux normes et/ou aux exigences spécifiques de la commande ; • s'assure du bon dimensionnement des ouvrages et des installations (électricité, chauffage, production d'eau chaude) pour garantir le bon fonctionnement en rapport avec l'usage.	Certificats, avis techniques, ATE, Pass innovation vert (Cf. www.afocert.fr et www.cstb.fr)

2.2.6 Sous-traitance

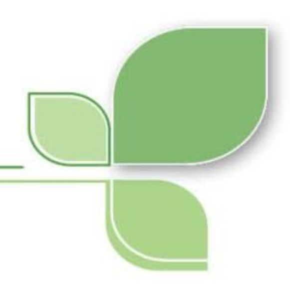
Exigences	Commentaires
Lorsque le Constructeur a recours à des entreprises sous-traitantes, il doit conserver la maîtrise des opérations. Dans ce cas il s'engage à : • les sélectionner selon des critères préétablis tenant compte de leur qualification, de leurs références et de leur aptitude à respecter les dispositions découlant du Référentiel de la certification NF Maison Individuelle ; • exiger que leurs activités soient garanties par une assurance de responsabilité civile et décennale; • établir avant tout commencement des travaux à la charge du sous-traitant, des contrats de sous-traitance en bonne et due forme et comportant en particulier les énonciations suivantes : désignation de la construction ainsi que nom et adresse du Maître de l'ouvrage, nom de l'établissement qui apporte la garantie de livraison, nature et description des travaux, prix convenu et, le cas échéant, modalités de sa révision, délais d'exécution, dans le respect notamment des temps de séchage de référence, pénalités de retard, modalités de règlement, modalités de réception des travaux et de service après-vente ;	Liste des critères de choix d'un sous-traitant Marchés de travaux



• leur remettre, avant le démarrage des travaux, les plans d'exécution des ouvrages qu'ils ont à réaliser ; • établir un avenant au contrat de sous-traitance devant recueillir l'accord de l'entreprise concernée en cas de modifications du projet initial entraînant un changement dans la nature des prestations du contrat ; • à payer les situations des entreprises sous-traitantes conformément à l'article L.231.13e du C.C.H. Par ailleurs, le Constructeur s'engage à faire une évaluation périodique des travaux réalisés par les sous-traitants. Une copie des contrats de sous-traitance est tenue à la disposition du garant assurant la garantie de la livraison. <u>Cas particulier</u> : sous-traitant subséquent Il doit être déclaré par le sous-traitant au Titulaire et agréé par ce dernier sur la base des critères applicables aux sous-traitants de 1er rang. Le Titulaire doit exiger à l'entreprise contractante qu'elle ne dépasse pas un niveau de sous-traitance pour chaque lot spécialisé.	Plans d'exécution Fiche d'évaluation des prestataires

2.2.7 Réalisation et suivi

Exigences	Commentaires
Le Constructeur : • s'engage à exécuter ou fait exécuter les ouvrages dans le respect des règles de l'Art, des normes DTU, des Avis Techniques ; • met en œuvre les moyens nécessaires en encadrement, en matériel et en contrôles pour coordonner et contrôler les travaux ; • contrôle les travaux exécutés au fur et à mesure de leur exécution, y compris les éventuels travaux à charge du Maître d'ouvrage. Il garde une trace écrite de ces contrôles et du résultat, informe les sous-traitants du résultat des contrôles et demande, s'il y a lieu, une action corrective dans un délai raisonnable. Il vérifie la mise en œuvre de l'action corrective dans le délai convenu ; • établit un rapport contradictoire de visite de fond de fouille avec l'entreprise en charge du Lot Gros Œuvre, et prend toute disposition utile pour l'adaptation au sol de la construction.	Cahier d'autocontrôle Rapport contradictoire de fond de fouille



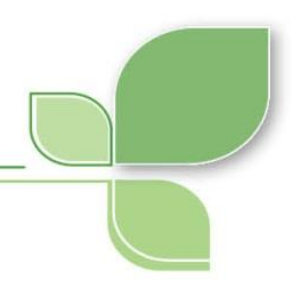
PARTIE 3 QUALITÉ DES SERVICES

Dans le cas particulier d'un constructeur qui réalise une maison pour son propre compte (absence de contrat), seules les exigences identifiées par le symbole  dans la marge s'appliquent.

3.1 Avant la contractualisation

3.1.1 Informations préalables à la signature du contrat de construction

Exigences	Commentaires
Avant signature d'un contrat de construction, le Titulaire doit fournir les informations suivantes :	
• une documentation sur son entreprise (ancienneté, expérience, capital, effectif, etc.) précisant l'organisation et les responsabilités de chaque service ou entité ;	Document de présentation de l'entreprise
• lorsque cela est le cas, la copie des attestations de qualification dont il dispose ;	
• une documentation sur les droits et les obligations légales du Maître d'ouvrage (assurances, garanties…) ;	Liste des droits et obligations légales du Maître d'ouvrage
• une présentation sur les démarches nécessaires (élaboration d'un plan de financement, formalités administratives, …) et sur les adresses utiles (disponibles notamment auprès des ADIL) ;	Liste des adresses utiles
• un projet de construction précis et détaillé (surfaces habitables, descriptif, prix convenu et modalités de révision, délais d'exécution, modalités de règlement…) ;	Projet de construction
• une liste détaillée des postes de frais annexes et taxes à la charge du Maître d'ouvrage et ne relevant pas de l'objet du contrat ; cette liste indiquera, par poste, les coordonnées des sociétés ou services que le Maître d'ouvrage pourra consulter pour disposer d'une évaluation ou d'un devis.	Liste détaillée des postes de frais annexes et taxes à la charge du Maître d'ouvrage
En sa qualité de Titulaire, le Constructeur communique au Maître d'ouvrage :	
• la copie du certificat de titulaire du droit d'usage de la marque NF Maison Individuelle ;	
• une documentation complète sur la marque NF Maison Individuelle, mise à sa disposition par CÉQUAMI, précisant notamment les références et le rôle de CÉQUAMI, les règles de la marque, les principales caractéristiques certifiées, la nature des travaux réservés compatibles avec la marque ;	Documentation sur la marque NF Maison Individuelle
• une liste des travaux qui, s'ils sont réservés par le Maître d'ouvrage, entraînent la perte de la marque NF Maison Individuelle pour sa maison. Les informations relatives aux travaux réservées figurent en annexe 1.	Liste des travaux réservés tolérés par le Constructeur



3.1.2 Visite du terrain

Exigences	Commentaires
Le Titulaire procède à une reconnaissance du terrain avec le Maître d'ouvrage.	Fiche de visite terrain

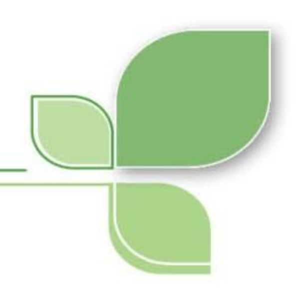
3.2 Lors de la contractualisation

3.2.1 Prise en compte des spécificités du terrain

Exigences	Commentaires
Le Titulaire : • tient compte des sujétions liées au terrain dans sa proposition (viabilité, règles d'urbanisme et de lotissement, mitoyenneté, orientation, topographie, nature et hydrologie du sol, profondeur hors gel des fondations…). • lorsqu'il n'a pas recours à une étude de sol, le Constructeur s'engage à justifier sa position sur des bases objectives liées à l'observation du terrain, des mitoyens, des cartes géotechniques, etc.	Fiche de visite terrain

3.2.2 Contrat de construction

Exigences	Commentaires
Le Titulaire conclut avec le Maître d'ouvrage un contrat de construction de maison individuelle : • comprenant les plans, la notice descriptive détaillée et la notice d'information relative au contrat de construction de maison individuelle. Ces documents doivent être visés par le constructeur et acceptés et signés par le Maître d'ouvrage ; • intégrant les dispositions qui régissent conventionnellement la prise en charge des sujétions liées au terrain ; • détaillant les travaux non compris dans le prix convenu, et indispensables à l'implantation et à l'utilisation de la maison. En qualité de Titulaire, le Constructeur annexe également au contrat de construction son engagement de conformité au Référentiel NF 294 qui indique notamment la référence de son certificat. Lorsque le Titulaire réalise une maison pour son propre compte, l'exigence d'un contrat de construction de maison individuelle ne s'applique pas (absence de contrat).	Contrat de construction de maison, ses annexes, ses éventuels avenants, les plans et la notice descriptive signés par le Maître d'ouvrage et le Constructeur. Cf. annexe type proposée par CÉQUAMI



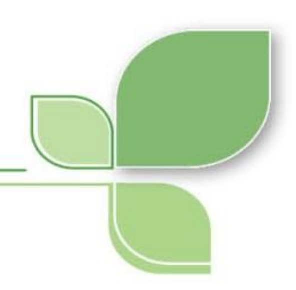
3.2.3 Garanties et assurances

Exigences	Commentaires
Le Titulaire s'engage vis à vis du maitre d'ouvrage à : • fournir ses attestations d'assurance de responsabilité civile et décennale, et de garantie de remboursement (celle-ci n'est obligatoire qu'en cas de paiement au Titulaire avant le démarrage du chantier) ; • lui proposer systématiquement la souscription d'une police d'assurance de dommage ouvrage ; le Maître d'ouvrage l'accepte ou en fait son affaire ; • lui produire, avant l'ouverture du chantier, une attestation nominative de la garantie de livraison à prix et délais convenus délivrée par un garant agréé (art.L231-6 du C.C.H.) ; • respecter les dispositions fixées par son assureur et son garant en termes de déclarations (contrats, avenants, réalisations, etc.), de transmission d'informations, de constitution et d'archivage de "dossiers contrats de construction".	Attestation de souscription d'une assurance dommage ouvrage. Attestation nominative de la garantie de livraison à prix et délais convenus.

3.3 De la contractualisation à la réception

3.3.1 Garanties et assurances

Exigences	Commentaires
Le Titulaire s'engage à: • conditionner quoi qu'il en soit le démarrage des travaux à la souscription préalable, par le Maître d'ouvrage, d'une assurance de dommages ouvrage ; • remettre l'attestation nominative de garantie de livraison ; • n'engager les travaux qu'après la levée complète de toutes les conditions suspensives du contrat : acquisition du terrain, obtention du permis de construire et du ou des prêts bancaires, attestations de souscription d'une assurance de dommages ouvrage et de garantie de livraison.	Attestation de souscription d'une assurance dommage ouvrage. Attestation nominative de garantie de livraison. Justificatifs pour l'ensemble des éléments de ce paragraphe.

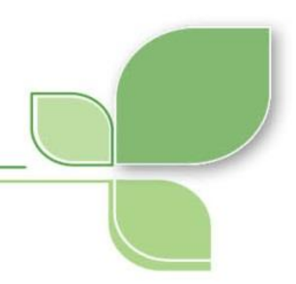


3.3.2 Acompte et appels de fonds

Exigences	Commentaires
Le Titulaire : • n'exige aucun acompte du Maître d'ouvrage avant l'ouverture du chantier, sauf s'il a souscrit une garantie de remboursement auprès d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance agréés à cet effet - les acomptes perçus dans ce cas n'excèdent pas le plafond de garantie fixé par l'organisme garant ; • rembourse sans délais les acomptes déposés par le Maître d'ouvrage en cas de refus de permis de construire ou de l'un au moins des prêts bancaires, ou dans tout autre cas prévu par la loi (art. R231-8 du C.C.H.); • respecte l'échelonnement des appels de fonds prévu par la loi et précisé dans l'attestation de garantie de livraison fournie au Maître d'ouvrage.	

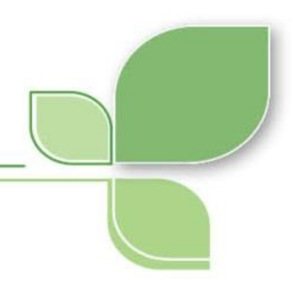
3.3.3 Assistance

Exigences	Commentaires
Le Titulaire : • établit et dépose le dossier de demande de permis de construire pour le compte du Maître d'ouvrage ; quand celui-ci souhaite s'en charger, il lui fournit tous les documents nécessaires à l'accomplissement de cette démarche ; • accompagne, si nécessaire, le Maître d'ouvrage dans ses démarches pour l'accomplissement des formalités visant le raccordement de sa maison aux réseaux divers (eau, gaz, électricité, assainissement, téléphone).	Dossier de demande de permis de construire



3.3.4 Informations avant l'ouverture de chantier

Exigences	Commentaires
Le Titulaire invite le Maître d'ouvrage à une mise au point, ou MAP, avant l'ouverture du chantier. A cette occasion, il procède à une revue de projet détaillée et au traitement des points suivants : • implantation des équipements et choix éventuels des variantes d'équipement et de décoration ; • déroulement du chantier ; • démarches à entreprendre ; • intervenants, notamment la présentation de la personne en charge du suivi et de la réalisation de la maison ; • modalités d'information et de communication en phase chantier (par exemple : heures d'appels et disponibilité du personnel, délais de réponse) ; • programme des visites de chantier accompagnées (étapes, modalités pratiques…) ; • invite formellement le Maître d'ouvrage, au plus tard à l'ouverture de chantier, à assister à l'implantation de la maison. Cette visite fait l'objet d'un enregistrement.	Fiche de présentation des règles de communication et de visites en phase chantier

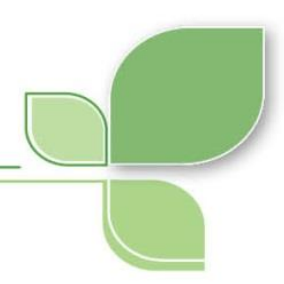


3.3.5 Informations durant le chantier

Exigences	Commentaires
Le Titulaire : • remet au Maître d'ouvrage la liste de l'ensemble des sous-traitants devant intervenir dans la réalisation de la maison ou s'engage à la remettre au plus tard lors de la réception de la maison ; • informe, conformément aux éléments définis à la MAP, le Maître d'ouvrage sur l'avancement des travaux, au minimum avant tout envoi d'un appel de fonds ; • autorise, conformément aux modalités définies à la MAP, le Maître d'ouvrage à visiter le chantier, tout particulièrement avant tout règlement d'un appel de fonds ; • invite au stade "Hors d'eau/ hors d'air" le Maître d'ouvrage à une visite accompagnée de son chantier par le responsable en charge du suivi. Cette visite fait l'objet d'un enregistrement ; • modifie le projet ou exécute des travaux supplémentaires seulement après accord écrit du Maître d'ouvrage, et signature d'un avenant correspondant à annexer au contrat de construction et sous réserve, si nécessaire, de l'obtention des autorisations administratives. Cet avenant mentionne la prorogation éventuelle du délai de livraison, et, le cas échéant la perte de l'engagement de conformité NF ; • informe le plus tôt possible le Maître d'ouvrage en cas de prolongement des délais du fait des intempéries. Il lui fournit, s'il en fait la demande, tous justificatifs attestant de la réalité de ces intempéries ; • respecte le délai contractuel de livraison, éventuellement modifié dans le cadre des avenants et applique les pénalités prévues au contrat en cas de retard imputable au Constructeur.	Liste des sous-traitants devant intervenir sur le chantier Courrier d'information sur l'avancement des travaux Enregistrement de la visite du Maître d'ouvrage Avenant

3.3.6 Modifications

Exigences	Commentaires
En cas de modifications en cours de réalisation, le Titulaire : • s'assure de leur compatibilité avec les contraintes techniques et le stade d'avancement du projet ; • s'assure de leur compatibilité avec le permis de construire délivré ; à défaut il engage une demande de permis modificatif ; • établit, pour toute modification demandée par le Maître d'ouvrage, un avenant à signer par les deux parties et à annexer au contrat de construction ; • déclare tout avenant au contrat de construction auprès des assureurs et garants.	Avenants



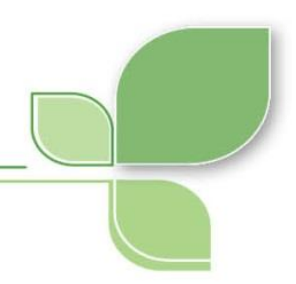
3.3.7 Préparation de la réception

Exigences	Commentaires
Le Titulaire : • convient avec le Maître d'ouvrage, le moment venu, de la date et des modalités de visite préalable et de réception des travaux ; si nécessaire fixer ces dates en respectant un délai d'au moins 8 jours avant les dites dates pour permettre au Maître d'ouvrage de se rendre disponible ; • procède avec le Maître d'ouvrage à une visite préalable à la réception des travaux - visite détaillée de l'ouvrage- et dresse un procès-verbal contradictoire de cette visite et en donne copie au Maître d'ouvrage ; • s'assure de l'évacuation de l'ensemble des gravats et du nettoyage de tous les locaux.	Procès-verbal de visite préalable à la réception visé par le Maître d'ouvrage et le Constructeur

3.4 A partir de la réception

3.4.1 Réception de l'ouvrage

Exigences	Commentaires
Le Titulaire : • procède avec le Maître d'ouvrage, éventuellement assisté d'un professionnel de son choix, à une visite détaillée de l'ouvrage en s'attachant notamment à permettre le constat de la levée des observations portées sur le procès-verbal de visite préalable ; • procède avec le Maître d'ouvrage, si les branchements sont réalisés le jour de la réception, à la mise en service des installations et équipements livrés, et s'assure de leur bon fonctionnement ; • dresse un procès-verbal contradictoire de réception mentionnant, le cas échéant, les réserves formulées et les actions qu'il a engagées aux fins de les lever. Il remet un exemplaire de ce procès-verbal au Maître d'ouvrage. Au plus trente jours après la réception, il informe le Maître d'ouvrage des solutions envisagées en vue de lever les dites réserves ; • respecte les conditions de paiement du solde du prix telles que définies à l'article L.231-7 du CCH : o si le Maître d'ouvrage est assisté d'un professionnel, paiement du solde à la levée des réserves ou dès la réception si aucune réserve n'est formulée ; o sinon, dans les huit jours suivants la réception sans réserve de l'ouvrage ou dès levée des réserves formulées à la réception ; dans ce cas une somme au plus égale à 5% du prix aura été consignée entre les mains d'un consignataire lors de la réception.	Procès-verbal contradictoire de réception



3.4.2 Information après la réception de l'ouvrage

Exigences	Commentaires
A l'issue de la réception, le Titulaire remet au Maître d'ouvrage un dossier de réception comprenant : • une notice d'emploi et d'entretien de la maison et de ses équipements ; • des plans définitifs d'exécution ; • la synthèse d'étude thermique standardisée et, éventuellement, le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) s'il a été mandaté à cet effet par le Maître d'ouvrage ; • l'attestation de prise en compte de la réglementation thermique 2012 à l'achèvement des travaux ; • une documentation sur l'organisation et le fonctionnement du service après-vente qu'il met à sa disposition ; • une documentation sur la procédure à suivre en cas de malfaçon ou de sinistre constatés après la réception.	Notice d'emploi et d'entretien de la maison et de ses équipements. Plans d'exécution. Document de présentation du service après-vente. Engagement à réaliser le DPE dans le contrat ou la notice descriptive. Document sur la procédure à suivre en cas de malfaçon ou de sinistre constatés après la réception.
Le Titulaire complète le dossier par la remise de l'original de l'attestation de conformité de la maison au Référentiel de la marque NF Maison Individuelle, numérotée, datée, signée et revêtue de son cachet. Il archive une copie dans le dossier du Maître d'ouvrage.	Attestation de conformité de la maison au Référentiel faisant état des surfaces aménageables et des travaux réservés.
Le Titulaire transmet à CÉQUAMI les coordonnées téléphoniques du Maître d'ouvrage, au plus tard un mois après la réception de la maison, afin d'administrer l'enquête de satisfaction ou réalise directement une enquête de satisfaction.	Enquête de satisfaction.

3.4.3 Service après-vente et année de parfait achèvement

Exigences	Commentaires
Le Titulaire met en œuvre toute disposition qu'il juge nécessaire pour le respect de ses engagements en matière de service après-vente : • il assiste le Maître d'ouvrage pour l'obtention du certificat de conformité de l'ouvrage au permis de construire délivré ; • il enregistre toute réclamation et en assure le suivi ; • il dresse un procès-verbal contradictoire à chaque visite ; • il établit un diagnostic et, lorsque cela s'impose, propose des solutions de reprises ; • au plus trente jours après qu'il a été saisi, il informe le Maître d'ouvrage des conditions dans lesquelles il procédera aux réparations couvertes par la garantie de parfait achèvement.	Registre des réclamations Procès-verbal de visite



PARTIE 4 QUALITÉ TECHNIQUE DES MAISONS

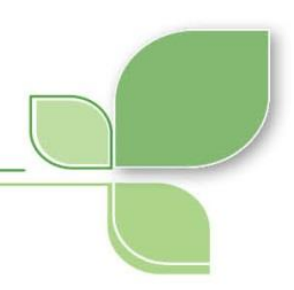
Les exigences en matière de qualité technique des maisons visent :

- l'adaptation au sol (cf. § 4.1.) ;
- le respect des réglementations techniques en vigueur (cf. § 4.2.) ;
- le dimensionnement des installations (cf. § 4.3.) ;
- l'utilisation de produits et matériaux dont les performances sont attestées (cf. § 4.4.) ;
- le respect des règles de l'art (cf. § 4.5.) ;
- la limitation des travaux réservés (cf. § 4.6.).

Ces exigences sont complétées par des annexes :

- annexe 1 : cas particulier des travaux réservés ;
- annexe 2 : cas particulier de la fourniture de terrain par le Constructeur ;

et par une liste indicative des exigences réglementaires applicables à la construction de maisons individuelles, mise à disposition à titre purement informatif par CÉQUAMI.



4.1 Adaptation au sol

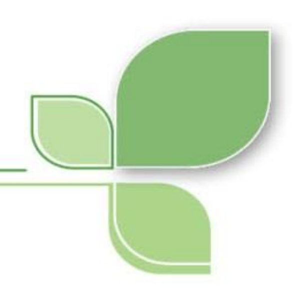
Exigences	Commentaires
L'ouvrage doit tenir compte des sujétions liées au terrain. Cela concerne notamment : • viabilité ; • règles d'urbanisme et de lotissement ; • mitoyenneté ; • orientation ; • topographie ; • nature et hydrologie du sol ; • profondeur hors gel des fondations.	Rapport de visite terrain. Rapport d'analyse de sol ou justification du non recours à celle-ci sur des bases objectives. Enregistrement du contrôle de la conception. Enregistrement contradictoire du fond de fouille.

4.2 Réglementation

Exigences	Commentaires
L'ouvrage doit être en conformité avec le code de la construction et de l'habitation ainsi que la réglementation technique en vigueur, en particulier : • stabilité et protection parasismique ; • profondeur hors gel des fondations ; • solidité ; • sécurité en cas d'incendie ; • accessibilité (si concernée) ; • hygiène et santé (ventilation) ; • sécurité d'utilisation ; • protection contre le bruit ; • économies d'énergie (confort thermique d'hiver et d'été).	Documentation tenue à jour, relative à la réglementation technique en vigueur. (Voir liste indicative dans le document "Règlementations et règles de l'art applicables à la maison individuelle" mis à disposition par CÉQUAMI). Enregistrement du contrôle de la conception. Note de calcul thermique (systématique). Note de calcul stabilité (en cas de construction en zone sismique).

4.3 Dimensionnement

Exigences	Commentaires
Les ouvrages et les installations (électricité, chauffage, production d'eau chaude) doivent être dimensionnés pour garantir le bon fonctionnement en rapport avec l'usage.	Enregistrement du contrôle de conception.



4.4 Matériaux, produits et équipements

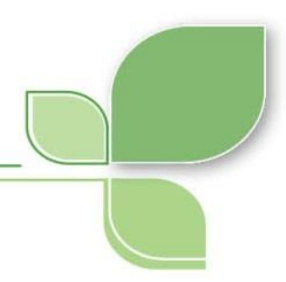
Exigences	Commentaires
Utilisation de produits soit certifiés soit bénéficiant d'un Avis Technique soit d'un Agrément Technique Européen (ATE) et d'un Document Technique d'Application (DTA) ou d'un Pass innovation, dans les catégories de produits en disposant (cf. www.afocert.fr et www.cstb.fr) lorsqu'ils sont disponibles dans des conditions permettant une mise en concurrence objective.	La liste des certifications et des produits certifiés est disponible sur www.afocert.fr et www.cstb.fr
Ou, à défaut, justifiant de performances équivalentes. La justification de l'équivalence est à fournir par le fabricant concerné à la demande du titulaire.	Certificats ou justificatifs du fabricant

4.5 Règles de l'art

Exigences	Commentaires
L'ouvrage doit être exécuté dans le respect des règles de l'Art, des normes, des DTU, des Avis Techniques.	Documentation tenue à jour, relative aux règles de l'art, normes, DTU, CTP en vigueur. (Voir liste indicative dans le document "Règlementations et règles de l'art applicables à la maison individuelle" mis à disposition par CÉQUAMI). Enregistrement du contrôle de la réalisation.

4.6 Travaux réservés

Exigences	Commentaires
Les travaux réservés sont limités : • cas général : aux seuls revêtements intérieurs concernant les sols, murs et plafonds (peinture, papiers peints et textiles muraux, faïences, carrelages, moquettes, etc.) ; • cas particuliers : pour certains autres travaux sous réserve dans ce cas du respect des dispositions particulières visant à assurer leur bonne réalisation (voir Annexe 1).	Notice descriptive



Annexe 1 - Cas particulier des travaux réservés tolérés

Rappel du cas général

Le Constructeur limite le plus souvent les travaux de bâtiment réservés par le Maître d'ouvrage aux seuls travaux de finitions intérieures.

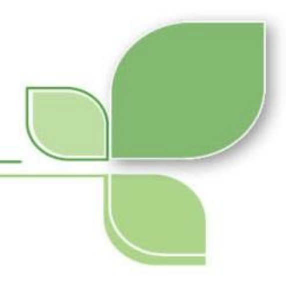
Le Constructeur déclare formellement à CÉQUAMI la liste des travaux réservés qu'il se réserve la possibilité de pratiquer en cohérence avec les exigences ci-dessous et la communique au Maître d'ouvrage au plus tard à la signature.

Les **travaux de finitions intérieures**, tels que peintures et papiers peints, faïence et revêtements de sol, à l'exception des carrelages scellés, peuvent être pris en charge par le Maître d'ouvrage sans affecter la certification NF de sa maison. Ils ne sont donc pas concernés par les dispositions qui suivent.

Pour les autres travaux réservés, le tableau suivant précise s'ils impliquent ou non la perte du bénéfice de la marque NF :

DESIGNATION	PERTE NF
accès, terrassement, évacuation des terres	non
assainissement, drainage	non
branchements-raccordements	non
protection hydrofuge des murs	oui
revêtements de sols collés ou scellés, faïence murale	non
revêtements de sols scellés sur plancher chauffant	oui
peintures, papiers peints	non
dallage garage ou sous-sol, terrasses extérieures	non
gardes corps intérieurs ou extérieurs	oui
portes de garage ou service	non
fourniture et pose d'appareils sanitaires	non
lot menuiseries intérieures	oui
lot menuiseries extérieures	oui
lot gros œuvre	oui
lot charpente-couverture	oui
lot électricité-VMC	oui
lot plomberie	oui
lot plâtrerie ou isolation	oui
lot chauffage	oui
ouvrages annexes, aménagements de combles, etc.	oui
lot enduits extérieurs	oui
équipements complémentaires : climatisation, panneau solaire	oui

La présence de surfaces déclarées aménageables sur le contrat de construction et restées telles lors de la réception d'une maison, n'affecte en rien la certification NF d'une maison, sous réserve que la maison soit réputée "conforme à sa destination" dès la réception. Les aménagements futurs ne constituent pas des travaux réservés et n'entrent pas dans le cadre de la certification NF. Toutefois, il sera fait mention de ces surfaces aménageables sur l'attestation NF délivrée à la réception. Le Constructeur informe le Maître d'ouvrage que tous les travaux réalisés après la réception sont sous sa responsabilité et ne sont pas couverts par l'assurance dommage ouvrage.



1. Travaux réservés tolérés

Le Constructeur peut être autorisé à délivrer une attestation de conformité NF à des maisons dont le contrat inclut des travaux réservés identifiés dans le tableau ci-dessus comme ne faisant pas perdre le bénéfice de la marque NF, dans la mesure où les règles suivantes sont respectées :

- le Titulaire fournit au Maître d'ouvrage un schéma de principe des travaux concernés, en respectant le Code de la Construction et de l'Habitation ainsi que la réglementation technique en vigueur, et incluant la prescription de matériaux, produits et équipements certifiés ou disposant d'un avis technique ainsi que les principales précautions de mise en œuvre ;
- le Maître d'ouvrage s'engage à réaliser ou à faire réaliser les travaux en conformité avec ce schéma de principe.

2. Travaux réalisés par un professionnel assuré

Si le Constructeur l'accepte, le Maître d'ouvrage peut se réserver des travaux, sans perte de la marque NF, si ces derniers sont réalisés par un professionnel ayant les compétences requises et assuré conformément aux dispositions légales. Dans ce cas, le Constructeur doit enregistrer les éléments. Ces travaux sont intégrés dans l'assurance dommage ouvrage.

Le professionnel assuré peut intervenir avant ou après la réception. S'il intervient après la réception, le Constructeur précisera sur l'attestation de conformité NF la nature des travaux réservés et le fait qu'ils seront réalisés par un professionnel après la réception.

3. Pratiques du Constructeur

Si le Constructeur souhaite que les Maîtres d'ouvrage puissent se réserver d'autres travaux sans perte de la marque NF, il doit soumettre la liste de ces travaux à CÉQUAMI et justifier de pratiques visant à la maîtrise de la qualité (par exemple, fiche conseil, assistance, contrôle...). CÉQUAMI analyse la validité de la demande et, si nécessaire, procède lors d'une mission d'audit ou de vérification à la mesure de l'efficacité de ces pratiques.

CÉQUAMI informe le Constructeur de l'acceptation ou du refus de tolérance de ces travaux réservés.

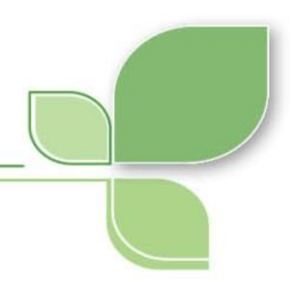
En cas d'acceptation, CÉQUAMI intègre dans les missions d'audit et de vérification la mesure de l'efficacité de ces pratiques.

En cas d'écart ou de réclamation sur ce point, CÉQUAMI peut procéder à la suspension de la tolérance sur ces travaux réservés.

4. Attestation de conformité NF

L'attestation de conformité NF est délivrée par le Constructeur titulaire après réception de la maison.

Le cas échéant, l'attestation fait mention de la présence de surfaces aménageables et précise la présence de travaux réservés par le Maître d'ouvrage.



Annexe 2 - Cas particulier de la VEFA

Rappel du cas général

Lorsqu'il fournit directement le terrain à bâtir, le Constructeur doit commercialiser les dites maisons en VEFA (Vente en Etat Futur d'Achèvement). Le Constructeur exerce alors le métier de Promoteur Constructeur et devient par voie de conséquence, le maître d'ouvrage de l'opération. Par souci de simplification, le Titulaire sera toujours appelé le Constructeur dans la présente Annexe.

1. Organisation du Constructeur

Les dispositions du présent Référentiel NF294 sont applicables, dans ce cas particulier de la fourniture de terrain, aux maisons commercialisées en Vente en État Futur d'Achèvement, telles que définies dans les articles L 261-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation, sous réserves des dispositions particulières suivantes :

- respect des exigences telles que définies au paragraphe « 4.1.2. Délivrance d'attestation / Cas particulier de la VEFA » des Règles de la marque NF Maison Individuelle ;
- un Titulaire commercialisant les maisons visées dans les conditions précédentes sous sa raison sociale et/ou avec la marque de commercialisation utilisée pour l'activité contrat de construction, doit respecter les engagements du Référentiel NF294 complétés ou modifiés par les engagements de la présente annexe ;
- dans le cas où la maîtrise d'ouvrage est une Société Civile Immobilière, le Titulaire s'engage à établir un contrat de maîtrise d'ouvrage déléguée avec la SCI lui attribuant l'intégralité des missions à l'exclusion de la maîtrise d'œuvre de conception qui devra être confiée à un architecte ;

Dans ce cas particulier, le client du Titulaire se nomme "l'acquéreur".

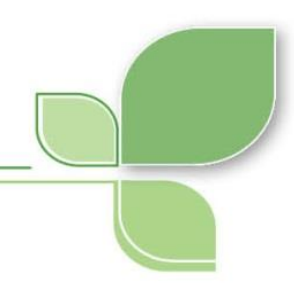
2. Information de l'acquéreur - contrat

Le Titulaire propose un contrat préliminaire incluant notamment :

- une notice sommaire identique à la notice descriptive utilisée pour les contrats de construction et portant la mention "TLE-TRE comprises" ;
- l'engagement de souscrire une garantie d'achèvement extrinsèque - condition suspensive de la conclusion de la vente chez le notaire ;
- placement sous séquestre du dépôt de garantie ;
- mention du délai pour la signature de l'acte authentique de VEFA.

Le contrat préliminaire est adressé à l'acquéreur par Lettre recommandée avec AR, le destinataire disposant d'un délai de rétractation de 7 jours à compter du lendemain de la première présentation de la lettre recommandée.

Le Notaire de l'opération immobilière doit adresser à l'acquéreur, au moins un mois avant la signature de l'acte authentique, le projet d'acte incluant une note d'information portant sur les engagements de conformité NF Maison Individuelle.



3. Engagements du Titulaire agissant pour son compte ou celui de la SCI

Préalablement à toute proposition de contrat préliminaire, le Titulaire fait une reconnaissance du terrain et tient compte des sujétions du terrain dans sa proposition. Lorsqu'il n'a pas recours à une étude de sols, le Titulaire s'engage à justifier sa position sur des bases objectives liées à l'observation du terrain, des mitoyens, des cartes géotechniques, etc.

Le Titulaire s'engage à souscrire une garantie extrinsèque d'achèvement avec renonciation du garant au bénéfice de la garantie de remboursement.

Le Titulaire s'engage à informer le Notaire de l'opération de l'engagement de conformité NF de la maison et lui fournit un "engagement de conformité NF Maison Individuelle". Ce document constitue l'une des pièces à annexer à l'acte authentique.

Le Titulaire ne rédige la Déclaration d'Achèvement de Travaux – DAT imprimé CERFA, qu'après l'achèvement total des travaux prévus au permis de construire.

4. Exécution des travaux

Le Titulaire s'engage à conclure des marchés de travaux avant tout commencement d'exécution de travaux à la charge de l'entreprise, les critères de sélection et les documents à remettre à l'entreprise étant les mêmes que ceux définis au paragraphe « 2.2.6 Sous-traitance » du présent Référentiel technique.

En cas d'un permis de construire groupé constitué de plus de 2 maisons, le Constructeur s'engage à contracter une mission de contrôleur technique incluant les missions de sécurité (S) et solidité (L), cette dernière incluant un volet parasismique (PS) lorsque la réglementation l'exige en fonction de la localisation de l'opération.

5. Livraison

Les dispositions du Référentiel technique sont complétées de l'engagement du Titulaire de remettre à l'acquéreur un Dossier d'Intervention Ultérieure sur l'ouvrage – DIUO, tel que défini par les articles L. 235-15 et R. 238-37 à R. 238-39 du code du travail, et incluant notamment les plans et notes techniques de la construction de nature à faciliter l'intervention ultérieure sur l'ouvrage.

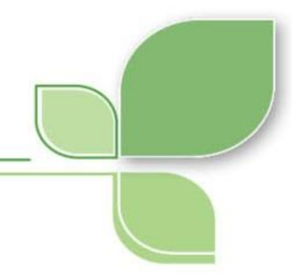
6. Assurance

Le Titulaire s'engage à souscrire un contrat d'assurance dommages ouvrage.
Dans le cas où le constructeur assure également la maîtrise d'œuvre d'exécution, le constructeur devra souscrire une police d'assurance spécifique dans le cadre d'une activité VEFA.

7. Qualité des services

Compte tenu du caractère spécifique de l'acte de VEFA et en vue d'assurer une cohérence avec le Référentiel NF Logement[1] et en particulier avec le paragraphe « 4 – Qualité des services apportés aux clients » de l'Annexe 1 aux Règles de la marque NF Logement – Référentiel technique, le Constructeur s'engage à respecter les dispositions complémentaires décrites ci-dessous en lieu et place de celles définies au paragraphe « 3. Qualité des services » du présent Référentiel technique.

[1] Ce Référentiel est disponible auprès de CERQUAL et téléchargeable à l'adresse www.cerqual.fr

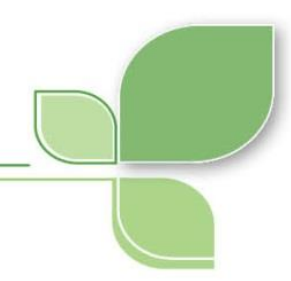


Phase n°1 : avant la contractualisation (VEFA)

Cette phase se définit comme étant la phase préalable à la contractualisation entre le Titulaire et son prospect ; elle correspond à une phase de commercialisation et d'information.

Critères	Exigences
Information générale sur la Société	Pour chaque opération, le Constructeur doit explicitement afficher[2] : • le nom du (ou des) constructeur(s) ; • la raison sociale et le nom du titulaire de la marque commerciale ; • l'adresse du siège social, le numéro Siret ; • le montant du capital social ; • sa qualité de Titulaire du droit d'usage de la marque NF Maison Individuelle ; • les informations concernant les assurances et les garanties[3] ; • le cas échéant, le nom et les informations légales, si la commercialisation est assurée par une structure externe à laquelle la Loi Hoguet s'applique. Le mandat de commercialisation devra préciser dans le mandat, l'obligation d'informer le mandataire, en cas de sous-traitance, de l'entité - personne morale ou physique - qui sera le vendeur final.
Information et communication sur l'opération	Pour chaque opération, le Titulaire doit être en mesure de fournir de façon explicite : • au prospect, une information sur : o les moyens d'accès ; o le plan de situation ; o le plan de masse ; o les plans côtés ; o les prestations et produits ; o les caractéristiques de la certification NF Maison Individuelle[4] ; • au vendeur, les éléments de réponse destinés au prospect sur (liste non exhaustive) : o les transports en commun ; o les taxes locales ; o les différents concessionnaires dont les agences commerciales, …

[2] Le choix du support est laissé à l'appréciation du Titulaire
[3] Il s'agit de la nature des assurances et des garanties proposées
[4] Conformément aux Règles de la marque NF Maison Individuelle (document fourni par CÉQUAMI)



Phase n°2 : lors de la contractualisation

Cette phase traite de l'ensemble de la contractualisation par contrat préliminaire de la vente, depuis la réservation jusqu'à la signature de l'acte de vente.

Critères	Exigences
Contrats	Un contrat préliminaire à la VEFA, dit de réservation, est établi conformément au modèle établi par un organisme ou syndicat reconnu. Un acte de VEFA est établi par un notaire dans le respect des dispositions légales (Code de la Construction et de l'Habitation).
Garanties	Conformément à la Loi (article L261-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation), le Titulaire fournit au Client une garantie spécifique à la VEFA ; celle-ci peut être de plusieurs natures (qui peuvent se substituer l'une à l'autre en fonction de l'avancement des travaux par exemple) : • garantie de remboursement, • garantie extrinsèque d'achèvement.
Délais	Le Titulaire s'engage sur les délais contractuels de livraison (acte authentique).

Phase n°3 : de la contractualisation à la livraison

Cette phase va de la contractualisation à la livraison de l'opération.

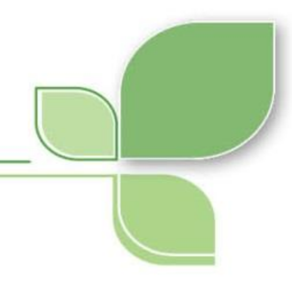
Critères	Exigences
Délais	Le Titulaire respecte le planning d'information à l'Acquéreur suivant : • 3 mois avant la livraison, un courrier informe l'Acquéreur de la date de livraison exprimée en quinzaine ; • 1 mois avant la livraison, un courrier informe l'Acquéreur de la semaine concernée par la livraison.
Respect des délais	Tout élément majeur pouvant entraîner un retard est communiqué à l'Acquéreur par courrier (exemples : faillite d'une des entreprises intervenant sur le chantier, intempéries, grèves...).
Travaux Modificatifs Acquéreurs (TMA) et travaux réservés	Les conditions d'acceptation des TMA sont les suivantes : • en cas de maison(s) contiguë(s), les qualités d'usage et de confort des autres logements doivent être maintenues ; • la réglementation est respectée dans tous les cas ; • afin de bénéficier d'une attestation de conformité à la marque NF Maison Individuelle, les TMA ne remettent pas en cause le respect des exigences de la présente Annexe ; • les travaux réservés éventuels répondent aux mêmes obligations, en cas de substitution et respectent l'Annexe 1 du présent Référentiel ; • le Constructeur doit fournir une information à l'Acquéreur concernant les performances exigées. Un cahier des charges devra être établi.

Critères	Exigences
Informations	En cas de mise en place d'un syndic provisoire, les coordonnées de ce dernier sont transmises à l'Acquéreur 60 jours avant la livraison.
Visite préalable à la livraison	Le Titulaire • convient avec l'Acquéreur, le moment venu, de la date et des modalités de visite préalable à la livraison ; si nécessaire fixer cette date en respectant un délai d'au moins 8 jours avant la dite date pour permettre à l'Acquéreur de se rendre disponible ; • procède avec l'Acquéreur à une visite préalable à la livraison de la maison - visite détaillée de l'ouvrage - et dresse un procès-verbal contradictoire de cette visite et en donne copie à l'Acquéreur.

Phase n°4 : à partir de la livraison

Cette phase concerne toute la période postérieure à la livraison.

Critères	Exigences
Attestation de conformité NF Maison Individuelle	Le Titulaire remet à l'Acquéreur, lors de la remise des clés, l'attestation de conformité NF Maison Individuelle. Conjointement, il est également remis le Procès Verbal de livraison de la maison sur lequel figure la date de réception de l'ouvrage.
Livret du propriétaire	Ce livret, à remettre à l'Acquéreur lors de la remise des clés, comprend au minimum : • les modes d'emploi et les bonnes pratiques d'entretien des équipements de la maison ; • la liste des concessionnaires ; • la conduite à tenir en cas de désordres (interlocuteurs, n° de téléphone).
Année de parfait achèvement	Le Titulaire met en œuvre toute disposition qu'il juge nécessaire pour le respect de ses engagements en matière de service après-vente : • il enregistre toute réclamation et en assure le suivi ; • il dresse un procès-verbal contradictoire à chaque visite ; • il établit un diagnostic et, lorsque cela s'impose, propose des solutions de reprises ; • au plus trente jours après qu'il a été saisi, il informe l'Acquéreur des conditions dans lesquelles il procédera aux réparations couvertes par la garantie de parfait achèvement.
Enquête de satisfaction	Le Titulaire transmet à CÉQUAMI les coordonnées téléphoniques de l'Acquéreur, au plus tard un mois après la livraison de la maison, afin d'administrer l'enquête de satisfaction ou réalise directement une enquête de satisfaction.



Qualité techniques des maisons

Le Constructeur, en sa qualité de Titulaire de la marque NF Maison Individuelle, s'engage à respecter les exigences telles que définies au paragraphe « 4. Qualité technique des maisons » du présent Référentiel technique.

Néanmoins, en vue d'assurer une cohérence avec le Référentiel NF Logement et en particulier le paragraphe « 3 – Qualité technique de l'opération » de l'Annexe 1 aux Règles de la marque NF Logement – Référentiel technique, le Constructeur s'engage en outre à respecter les dispositions complémentaires décrites ci-dessous correspondant à la classe C définie dans l'Annexe 1 aux Règles de la marque NF Logement – Référentiel technique.

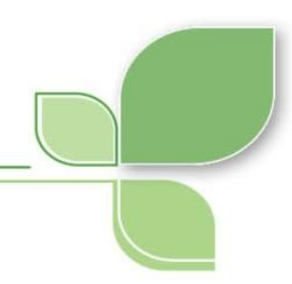
Confort acoustique

Critères	Exigences
Règlementation (selon les Arrêtés du 30 juin 1999, de la révision du 30 mai 1996.	Présence d'un bureau d'études ou contrôleur technique ou ingénieur conseil ayant pour mission la réalisation de l'attestation acoustique sur la base de constats effectués en phases études et chantier, et, pour les opérations d'au moins 10 logements, sur des mesures acoustiques réalisées à l'achèvement des travaux. (arrêté du 27 novembre 2012 relatif à l'attestation de prise en compte de la réglementation acoustique applicable en France métropolitaine aux bâtiments d'habitation neufs).

Ventilation

Critères	Exigences
Vérification de l'installation de VMC	Vérification de l'installation de ventilation conformément au diagnostic de niveau 1 « Diagvent 1 »[6] : il s'agit de procéder à la vérification de la concordance des matériels installés avec ceux préconisés au cahier des charges, à la vérification des branchements aérauliques et électriques, puis a la mise en route de l'installation.

[6] Diagnostic des installations de ventilation dans les bâtiments résidentiels et tertiaires du CETIAT (Centre Technique des Industries Aérauliques et Thermiques)



Sécurité vis-à-vis du risque d'intrusion

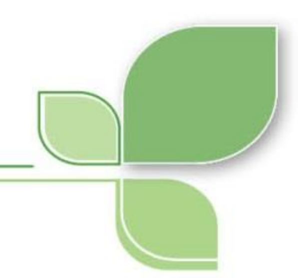
Critères	Exigences
Accès aux maisons	• Accès par la porte d'entrée : serrure certifiée A2P 1 étoile et bloc porte certifié A2P BP1, ou serrure certifiée A2P 1 étoile et bloc porte répondant à la classe de résistance 3 de la norme ENV 1630, ou serrure certifiée A2P 1 étoile et bloc porte répondant au niveau 1 de la norme NF P 20320. • Accès par des fenêtres au niveau du rez-de-chaussée ou d'une terrasse accessible : présence d'une protection extérieure ou d'une fenêtre certifiée A2P R1 ou équivalent. • En présence d'une porte de communication entre la maison et le garage : porte à âme pleine (respectant les performances thermiques requises) + point de fermeture.

Accessibilité vis-à-vis des personnes à mobilité réduite

Critères	Exigences
Accessibilité des bâtiments au regard de la réglementation (Arrêté du 1er août 2006 et Arrêté du 22 mars 2007)	Respect de la nouvelle réglementation.

Durabilité de l'ouvrage (contribution des matériaux et des produits)

Critères	Exigences
Revêtements muraux au droit des appareils sanitaires (au pourtour de l'évier, des baignoires, des douches, des lavabos, des vasques, des lave-mains, ...)	Mise en œuvre de revêtements au droit des appareils sanitaires (faïence ou similaire en terme d'étanchéité à l'eau) avec une hauteur « h » de protection de la paroi définie ci-après : • lavabo : $h \geq 0.30$ m ; • baignoire : $h \geq 1.20$ m ; • douche : $h \geq 1.80$ m.



Aménagement des cuisines et prédispositions liées aux équipements ménagers

<table>
<tr><th>Critères</th><th colspan="6">Exigences</th></tr>
<tr><td rowspan="6">Aménagement de la cuisine</td><td colspan="6">Etablissement d'un plan d'aménagement de la cuisine, avec représentation des équipements ménagers fournis ou non, en précisant leurs dimensions et en correspondance avec les différents raccordements nécessaires en électricité (NF C 15.100 minimum) et respectivement en eau (alimentation et évacuation), si nécessaire.
En fonction de la possibilité d'implantation des équipements :</td></tr>
<tr><td>Nb. de pièces principales</td><td>évier</td><td>cuisson</td><td>réfrigérateur</td><td>Machine à laver (linge ou vaisselle)</td><td>Linéaire complémentaire</td></tr>
<tr><td>1</td><td>0.90</td><td>0.45</td><td>0.45</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td>2</td><td>0.90</td><td>0.45</td><td>0.45</td><td>0.45</td><td>-</td></tr>
<tr><td>3 ou 4</td><td>1.20</td><td>0.60</td><td>0.60</td><td>0.60</td><td>0.30 m</td></tr>
<tr><td>5 et +</td><td>1.20</td><td>0.60</td><td>0.60</td><td>0.60</td><td>0.45 m</td></tr>
<tr><td>Prédispositions liées au lavage du linge (si non prévues en cuisine)</td><td colspan="6">Etablissement d'un plan d'aménagement d'un autre local ou il est prévu d'implanter des équipements liés au lavage du linge lorsqu'ils ne sont pas prévus en cuisine, en précisant leurs dimensions et en correspondance avec les différents raccordements nécessaires en électricité (NF C 15.100 minimum) et respectivement en eau (alimentation et évacuation). Se reporter alors aux indications ci-dessus.</td></tr>
</table>



céquami Organisme certificateur mandaté par afnor CERTIFICATION
4 avenue du Recteur Poincaré 75016 Paris
Tél. : 01 44 96 52 50 **Fax :** 01 44 96 52 59
E-mail : cequami@ cequami.fr **www.**cequami.fr

